

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Fűtés szolgáltatás hőközponti/hőfogyadói mérési szerinti elszámolására

1. **A szerződés tárgya:** Épület fűtési célú hőenergiával történő ellátása és a szolgáltatott távhő mennyiség felhasználói hőközponti, illetve szolgáltatói hőközpont esetén hőfogyadói mérése és elszámolása.

- 1.1. Szolgáltató a Felhasználóval kötött általános közüzemi szerződésben meghatározott mértékű és minőségű fűtésszolgáltatás biztosítására köteles.
- 1.2. Általános közüzemi szerződés hiányában Szolgáltató Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlésének "A távhőszolgáltatásról szóló" 51/2005. (XII.20.) sz. Rendelete, valamint Tatabánya Megyei Jogú Város Főjegyzője által jóváhagyott Üzletszabályzata szerint köteles a szolgáltatást biztosítani.

### 2. Szolgáltatás teljesítése

2.1. A felhasználói hely hőigényét felhasználó jogosult és köteles meghatározni. Rendelkezés hiányában Szolgáltató minimálisan az épület tervezői energia szükségletét, a lakások átlag hőmérsékletét biztosítja.

2.2. Szolgáltató a fűtésszolgáltatás keretében folyamatosan rendelkezésre áll a Felhasználási hely csatlakozási pontján, így felhasználó az általa igényelt időpontban és módon veheti igénybe, fejezheti be a szolgáltatást.

Eltérő rendelkezés hiányában Szolgáltató az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben (fűtési időszak) biztosítja a hőenergia vételezést.

2.3. Szolgáltatói hőközponti ellátás esetén a hőközpontokhoz tartozó egyes épületek szolgáltatási minősége (fűtöttsége), paraméterei együttesen határozható meg, illetve módosítható.

2.4. Felhasználási helyen az egyes lakások és nem lakáscélú helységek fűtöttsége, ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyisége épületrészenként nem befolyásolható.

2.5. A Szolgáltató által a Felhasználói közösség kérésére megváltoztatott fűtővíz hőfok alapján kialakult fűtöttségi szint megfélelőségéről a felhasználói közösség Megbízottjának kell nyilatkoznia.

Amennyiben a Felhasználói közösség kérésére történt szolgáltatói beavatkozást követően a Felhasználói közösség Megbízottja a szolgáltatás minőségének megfélelőségéről 48 órán belül nem nyilatkozik, akkor a Szolgáltató a beavatkozás mértékét megfélelőnek tekinti.

2.6. Az egyes épületrészek belső hőmérséklete eltérő lehet, melyért az épületrészek tulajdonosa reklamációval a felhasználói közösséggel szemben élhet.

2.7. Szolgáltató minden év május hó 15. napja és szeptember 15. napja között a távhőszolgáltató rendszereiben a hőszolgáltatás szünetelésével, illetve hővételezési szünettel járó tervszerinti fenntartási munkát végezhet. A szüneteltetéssel, illetőleg hővételezési szünettel járó fenntartási munkáról a Szolgáltató a munka megkezdése előtt legalább 2 nappal korábban értesíti a Felhasználókat.

2.8. Fűtési időszakban bekövetkező üzemzavarról Szolgáltató 3 órán belül értesíti a Felhasználói közösséget, annak Megbízottját és tájékoztatja az üzemzavar elhárításának várható időpontjáról.

2.9. A felhasználási hely szolgáltatói berendezéseinek fűtés szolgáltatásra történő felkészítését követően felhasználó, vagy annak tagjai által szolgáltató engedélye nélkül, szükségtelen, szakszerűtlen beavatkozással okozott (pl. rendszer feltöltés, leürítés) többlet költséget a felhasználó köteles megtéríteni.

2.10. Szolgáltató jogosult a hőközpontot, a fogyasztásmérő berendezést, a felhasználói vezetékhálózatot, a felhasználói berendezést a saját és más felhasználók biztonságos hőenergia ellátása érdekében megbízottja útján ellenőrizni, illetőleg a szolgáltatás folyamatosságához szükséges munkálatokat (pl. hőmennyiségmérő csere) az előzetes értesítés után elvégezni.

Az ellenőrzést a felhasználási helyen a felhasználók érdekeinek figyelembevételével kell lefolytatni. Az ellenőrző személynek arra feljogosító arcképes igazolvánnyal kell rendelkeznie.

### 3. Szolgáltatás elszámolása, díjai és megfizetése

3.1. A szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a Szolgáltató tulajdonában lévő, felhasználói hőközpontokba, szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó épületek hőfogyadói, a primer oldalon beépített hiteles hőmennyiségmérő.

- 3.2. Hőmennyiségmérő leolvasására fűtési időszakban, minden hó 25-28. napja között kerül sor, a Megbízott részvételével, a Szolgáltató által meghirdetett leolvasási ütemterv szerint.

Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a Megbízott igényének megfelelően ellenőrizhesse.

- 3.3. A fűtés szolgáltatás díja alapdíjból és hődíjból áll.

Lakossági távhőszolgáltatások díjait Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlése rendeletben állapítja meg, melyet Szolgáltató jogosult külön szerződésmódosítás nélkül, az árváltozásról szóló értesítés mellett, a számlájában érvényesíteni.

A szerződés tárgyát képező távhőszolgáltatás egyéb – nem lakossági – (közületi) felhasználók esetében a hőtermelő és a hőszolgáltató által kötött mindenkor hatályos hőértékesítési szerződésre hivatkozással, hőtermelő által érvényesített termelői árak alapján, helyi Önkormányzat rendeletével megállapított Díjképzési előírások szerint számított szolgáltatási díjjal kerül kiszámlázásra

- 3.4. Szolgáltató a szolgáltatás díját a Felhasználó közüzemi szerződésben meghatározottak szerint együttesen vagy épületrészenként számlázza. Szerződés vagy rendelkezés hiányában a számlázás légtérarányos. Így az elfogyasztott és felhasználói hőközpontban, szolgáltatói hőközponthoz tartozó hőfogadó állomáson mért hőmennyiség az épület egyes épületrészei légtérének arányában közvetlenül az épületrész tulajdonosának kerül kiszámlázásra.

A lépcsőház és a garázsok esetében a hődíj megosztásánál a helyiségek fűtött légtérfogatának 50%-át kell figyelembe venni.

Az épületrészek (lakás, garázs, stb.) tovább nem osztható egységnek minősülnek, még akkor is, ha az épületrésznek több tulajdonosa (használója) van, vagy a tulajdonosok közötti díjfizetés arányát a bíróság határozza meg.

- 3.5. Nem együttes díjfizetés esetén az épületrészek tulajdonosai – Díjfizetők – kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

Ingatlan tulajdonosa és használója a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény 44. §. (3) bekezdése szerinti együttes kérelemmel igényelheti, hogy a Szolgáltatóhoz, a közüzemi szolgáltatás díját közvetlenül a használó, bérlő nevére és címére számlázza, a tulajdonos díjfizetésre vonatkozó egyetemleges helytállási kötelezettsége mellett.

- 3.6. Szolgáltató az alapdíjat havonta, a fűtési hődíjat fűtési időszakban a tárgyhónapot követő hóban utólag, a melegvíz-szolgáltatás díjait havonta számlázza. A számla kibocsátása a hónap 01. napja, kézbesítés utolsó napja: a hónap 08. napja.

- 3.7. A szolgáltató az elszámoló számlán feltünteti az elszámolási mérő állását, több melegvíz-mérő esetén a mérőnkénti mérőállást.

- 3.8. Felhasználó/díjfizető az igénybevett szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett – a hónap 15. napja - határidőig fizetheti meg.

Türelmi idő: tárgyhónap 15. napja – tárgyhónap utolsó napja közötti időszak, melyen belül a díjfizetés késedelmi kamatmentesen teljesíthető.

A türelmi idő lejárt (fizetési határidő – a hónap utolsó napja) után a Szolgáltató a késedelmes teljesítés miatt a Ptk. 301 §-a szerinti mindenkor késedelmi kamatot számítja fel.

Nemfizetés esetén – eredménytelen felszólítást követően – az épületrészekben, a díjhátralék és a visszakapcsolás díjának kifizetéséig a szolgáltatás felfüggesztésre, a mennyiségmérők leszerelésre kerülnek.

- 3.9. A felhasználási hely egyes épületrészeit érintő tulajdonjogi-, használati-, bérleti változását régi és új tulajdonos, önkormányzati bérlő (Díjfizető) köteles a változástól számított 15 napon belül, a Szolgáltató Üzletszabályzatában meghatározott módon a szolgáltatónak bejelenteni. Ha a bejelentés a hónap 20. napjáig beérkezik Szolgáltatóhoz, akkor a bejelentést követő hóban, egyéb esetben a bejelentés hónapját követő második hóban kerül a Szolgáltató számlázási rendszerében módosításra.

Az elszámolási időszak alatt bekövetkező fogyasztó, díjfizető változások a mérés szerinti hődíj felosztását és elszámolását nem befolyásolják, változás esetén a régi Díjfizetővel a Szolgáltató nem számol el.

A hőmennyiségmérő leolvasását követően számla az elszámoláskor felhasználónak tekinthető Díjfizető nevére készül. Régi és új Díjfizető elszámolásából eredő követeléseiket egymás között a polgári jog szabályai szerint rendezhetik.

- 3.10. A változás bejelentésének, illetőleg a havi távhődíj megfizetés elmulasztása esetén, a szabályozatlan vételezés felemelt díját mindaddig az épületrész régi tulajdonosa köteles megfizetni, ameddig az új tulajdonos a bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget.

#### 4. Minőségi kifogás, elszámolás reklamáció

4.1. A szolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő(k) meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik félnek jelezni.

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő, vagy annak része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Abban az esetben, ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében Szolgáltató helyesbíti.

4.2. Leolvasási adat hiányában (pl. leolvasó nem jut be a helységbe), a hőmennyiségmérő meghibásodása, vagy az adat hitelességének vitatása esetén a 157/2005. VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 23.1. pontja szerint kell eljárni.

A szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiségét az előző időszakban még helyesen mérő, és csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján – a beállított változások figyelembevételével – Szolgáltató jogosult meghatározni, arról Megbízottat tájékoztatni. A méretlen időszakra figyelembe vett tényezők:

- az elszámoló mérő hibájának időtartama,
- az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért fogyasztások átlaga
- a külső hőmérséklet alakulása
- MSZ-04.140/2-79 szabványban írt feltételek

Megállapodás hiányában szerződő felek szakértőt vonnak be a vita eldöntésébe, melynek költségeit közösen viselik.

4.3. Felhasználót igazolt minőségi kifogása esetén - kivizsgálást követően - díjvisszatérítés illeti meg, melynek módját a fűtés szolgáltatás tekintetében a Felhasználói közösség jogosult meghatározni.

Szolgáltatót csak a felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége, a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén terheli kártérítési kötelezettség.

4.4. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért nem vállal felelősséget amennyiben a felhasználói közösség elmulasztotta, vagy nem megfelelően rendelkezett a fűtésszolgáltatás minőségi paramétereire vonatkozóan.

4.5. A felhasználó/díjfizető a számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított - egy éven belül tehet.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

4.6. Felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni - jogtalan számlázás esetén a díjjóváírásról gondoskodni - és a felhasználót a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 30 napon belül írásban értesíteni kell.

4.7. Az indokolt számla reklamációból eredő fizetési kötelezettség, vagy díjjóváírás legfeljebb 12 hónapra visszamenőleg érvényesíthető, mind a Felhasználó, mind a Szolgáltató részéről.

4.8. Közüzemi díjhátralék hiányában a visszatérítés a szolgáltató részéről az értesítés közlésétől számított 8 napon belül elsősorban készpénzben - házipénztárból -, valamint folyószámlára való utalással teljesíthető.

4.9. Ha - a szolgáltatónak felróható okból - téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét. Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

#### 5. Felhasználói közösség és Szolgáltató jogviszonya:

5.1. A felhasználói hőközponti helyiség és a hőfogadó használatát Felhasználói közösség térítésmentesen köteles biztosítani a Szolgáltató részére. Hőközpont céljára rendelkezésre bocsátott épületrész jókarban tartásáért a Szolgáltató tartozik felelősséggel.

5.2. Szolgáltatói berendezéseket (távhővezeték-hálózat, szolgáltatói hőközpont, szolgáltató kezelésében lévő felhasználói hőközpont, hőfogadó állomás, elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérő eszköz, hőközpont primer oldali fő elzárói és mennyiség-szabályozói), a hőfogadót és azok tartozékait a

Szolgáltató, a felhasználói berendezéseket (felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a táglulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegiz-mérők, költségmegosztók ) a Felhasználói közösség kezeli és tartja fenn.

- 5.3. Felek kölcsönösen biztosítják, hogy a kezelésükben lévő berendezéseket bármikor – előzetes időegyeztetés alapján - megbízottjuk jelenlétében ellenőrizhesse. Az ellenőrzés során tett megállapításokról a felek bármelyikének kérésére közös jegyzőkönyvet kell felvenni. A Szolgáltató alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenységet ellátni.
- 5.4. A fűtött légtérben történő változásokat a Felhasználói közösség írásban köteles azonnal a Szolgáltató részére bejelenteni.
- 5.5. Felhasználói közösség köteles az épület egyes épületrészeit (lakás, helyiség) érintően felhasználó tulajdonában álló berendezések átalakítási munkáit (radiátor csere, bővítés) írásban bejelenteni, ellenőrzést Szolgáltató részére lehetővé tenni. A Szolgáltató szakmai véleményezéssel, szaktanácsadással segíti a Felhasználói közösség ezirányú tevékenységét.
- 5.6. A felhasználói közösség döntése alapján Szolgáltató fogadja a Megbízott magánokirati formában benyújtott az egyes épületrészek fűtés szolgáltatásból történő kikapcsolására, szüneteltetésére vonatkozó bejelentést, melyben egyidejűleg az elszámolás, felosztás változásáról is érvényesen rendelkezni kell. A megszüntetést jegyzőkönyvezni kell, melyre Szolgáltató képviselőjét meg kell hívni és a két fél aláírásával igazolni a mérő(k) állását.
- 5.7. Szolgáltató tájékoztatja Megbízottat a felhasználói hőközpontban, hőfogadóban Szolgáltató által végrehajtott – felhasználói rendszert érintő - beavatkozásokról (a felhasználói rendszer leürítése és feltöltése, a hőmennyiségmérő meghibásodása és cseréje), melyet a hőközpontban rendszeresített „Adatlap”-on is - az időpont megjelölésével - rögzíteni kell.

## 6. Szerződés hatálya, módosítása

- 6.1. Az általános közüzemi szerződés határozatlan időtartamra szól.
- 6.2. A szerződés tartalma jogszabályok, önkormányzati rendelet módosításakor, külön szerződésmódosítás nélkül módosul az új szabályozásnak megfelelően.  
Módosítását bármely fél fűtési időszakot megelőző 60 nappal kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik. Felhasználói közösség a felosztás módján változtatni kíván, akkor ezt a Megbízott a fűtési igény megkezdése előtt legalább 30 nappal korábban köteles Szolgáltatónak bejelenteni. Ha a bejelentés hiányos, a pótlásig a felosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni.
- 6.3. Szerződést felhasználói közösség - Megbízottja útján – írásban magánokirati formában módosíthatja, vagy szüntetheti meg.  
Felhasználói közösség tagjainak személyében bekövetkező változások az épület egészére történő elszámolást és szerződést nem érintik.
- 6.4. Az általános szerződési feltételek bármely pontjának érvénytelensége esetén minden egyéb pont teljes tartalmában hatalmában fennmarad.

## 7. Szerződésszegés

- 7.1. Szolgáltató szerződésszegésének esetei és következményei mérés szerinti szolgáltatási szerződés tekintetében a Tsz. 49. §. (1), 50. § (1), 51. §. (1) bekezdés alapján:
  - a) a távhő vételezésének lehetőségét nem biztosítja jelen szerződés 3.1.5. pontjában rögzítettek szerint
  - b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
  - c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
  - d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
  - e) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt – hőtermelői korlátozás és üzemzavart megelőző nem tervezett javítást kivéve – szünetelteti, vagy korlátozza  
*Szerződésszegés következménye: díj arányos részének visszatérítése (51 § (1) a) pont)*
  - f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

Az a) – d) és f) pontok esetében a szerződésszegés következménye *kötbérfizetés*.

7.2. Felhasználó szerződésszegésnek esetei és következményei épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatási szerződés tekintetében a Tsz. 49. §. (2), 50. § (1), 51. §. (2)-(5) bekezdés alapján:

- a) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése vagy a szerződés felmondása (51 § (3) b) pont)*
- b) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó/díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)*
- c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont)*
- d) Együttes díjfizetés esetén felhasználói, épületrészenkénti díjfizetés esetén Díjfizetői szerződésszegés, ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szolgáltatás felfüggesztése (51 § (3) a) pont), közüzemi szerződés felmondása (51 § (4) bekezdés)*
- e) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- f) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.  
*Szerződésszegés lehetséges következménye: szerződés felmondása (51 § (3) c) pont)*

A b) – c), e)- f) pontok esetében a szerződésszegés következménye pótdíj.

## 8. Szerződés felmondása:

8.1. Önkormányzati tulajdonú felhasználói hőközpont esetén annak megszüntetéséről az Önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, melyek a felmondás és a hőközpont megszüntetésének következtében felmerülnek (szerelési-, bontási-, selejtezési költségek).  
Felhasználónak kell megtéríteni a felhasználói közösség részéről az év hátralévő részére esedékes alapidőj jellegű költségeket.

8.2. Szolgáltatás szüneteltetését felhasználói közösség - Megbízottja útján – írásban magánokirati formában jogosult kezdeményezni, mely hozzájárulásnak tartalmaznia kell a költség és kár viselésére, hőközpont használatára vonatkozó nyilatkozatot is.

## 9. Egyebek:

- 9.1. Jelen szerződés szempontjából vis maiornak számít, az egyik félnek sem felróható okból felmerülő, külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vis maior), amelynek károsító hatása emberi erővel nem hárítható el (Pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: háború, terrorcselekmény). Ezek az esetek a szerződő feleket e szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésébe korlátozhatják vagy gátolhatják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okozhatnak.
- 9.2. Felek rögzítik, hogy üzemzavar, meghibásodás esetén Szolgáltató részéről az Üzem ügyeleti szolgálata jogosult intézkedésre (2800 Tatabánya V., Győri u. 23., telefon: 310-231, 311-521).
- 9.3. Felhasználók a szerződésből eredő kérdéseikkel, panaszaikkal a Szolgáltató székhelyén (Tatabánya, Győri u. 23.) Ügyfélszolgálathoz, panaszaik nem megfelelő intézése esetén a Komárom-Esztergom Megyei Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez és Tatabánya Megyei Jogú Város Jegyzőjéhez – mint a működési engedély kiadójához - fordulhatnak.
- 9.4. A megállapodásban nem részletezett kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtásra kiadott 157/2005.(VIII.15) számú Kormányrendelet, Tatabánya Megyei Jogú Város Közgyűlésének 51/2005. (XII. 20.) sz. rendelete, Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai irányadóak.